

②服务承诺及合理化建议

服务承诺及合理化建议

A. 服务承诺

一、目标控制承诺

1、质量目标承诺：以预先控制为主，严格把好各分项、分部工程使用的原材料、构（配）件及设备质量，施工、安装工艺质量，精心管理、确保不发生质量、安全事故，以争创优良样板工程为目标进行管理。

加强施工过程中的质量控制，建立健全检验批验收台账、见证取样台账、材料进场验收台账，并认真记录监理日志；通过平行检验、旁站、巡视、等措施及时发现和消除质量安全隐患；通过监理指令、下发监理工程师通知单、暂停施工、处罚等手段来约束承包人，保证工程质量。

2、进度目标承诺：要求承包人根据合同要求提出工程总进度计划、月进度和周进度计划，审查并督促其实施。

随时检查进度计划的执行情况，并将计划进度与实际进度进行比较，出现偏差时指令承包人采取相应的措施保证计划的实现。

每月检查一次承包人的施工投入情况（包括资金、机械设备、材料储备、人工等），并与月计划投入情况进行比较，如因投入不足而影响工程进度，及时指令承包人加大投入，以保证工程进度。

提高监理工作效率：及时审签开工报告、及时进行工序验收，以保证工程能按期开工，完工后能及时转入下道工序施工；加强过程控制，及时发现和解决问题，不因质量和安全问题影响工程进度。

通过以上措施，我们保证达到如下工期控制目标：确保按期完工，力争提前完工。

3、投资控制目标承诺：投资额度控制在合同造价范围内，为业主节约投资。

4、安全文明目标承诺：杜绝重大安全事故，一般性事故处于受控状态，确保施工安全。监理部督促承包人建立可靠的安全保证体系，建立横向到边、纵向到底的安全责任制；强化个人、施工班组、项经部的三级安全教育；完善安全生产管理制度、安全技术交底制度；编制安全生产专项施工方案和安全生产事故应急预案，并进行安全演练；督促承包人积极开展“安全文明工地”活动。

督促监理机构每月开展一次安全文明施工教育、培训，提高监理人员的安全意识；在每个重要分项工程开工前对全体监理人员进行安全监理技术交底，对工程中可能发生的安全事



故及监理方法予以说明，确保不发生任何形式的安全事故。

加强安全生产的事前控制，包括：编制安全监理工作计划，审核开工报告及安全生产施工专项方案，监督承包人安全文明施工技术交底，检查、审核承包人安全生产费用的使用情况。

加强安全生产的过程控制，建立安全生产台帐和危险源台帐，认真记录安全监理日志；通过巡视、检查等措施及时发现和消除安全隐患；通过监理指令、通报批评、停工整改、处罚等手段来约束承包人保证生产安全。

通过以上措施，保证一般安全事故频率控制在 3%以内，事故费率控制在 1.5%以内，坚决杜绝重大伤亡事故，无管理不当造成的或安监局认定有责任的重、特大事故。

二、保密承诺书

为保护委托方、合作方及项目参与人员的合法利益，保证合作双方实现顺利合作，避免因信息泄露而给合作双方造成损失，参与本项目的所有公司员工应承诺遵守本保密书内容。

1、保密信息

本项目所示保密信息为合作双方就合作项目中涉及各方或各自关联方公司尚未公开的信息。包括：

- (1) 以手写、打印、软件、磁盘、光盘、胶片或其他可存取的方式记载的有关财务或商业信息数据及资料；或
- (2) 以口头方式说明需要保密的财务或商业信息；或
- (3) 以软件代码、文字图像、分析注释、备忘录、图纸、研究报告、编辑数据等各种方式出现的财务或商业信息；或
- (4) 委托方与合作方之间的交易进程及所有信息、数据及资料。
- (5) 合作双方在讨论合作过程中，包括但不限于在对方处参观、考察的过程中以其它形式获得的财务信息或商业信息。

2、保密义务

- (1) 承诺人始终对保密资料保密，不在项目之外使用对方提供的保密信息及掌握的公司保密信息。
- (2) 未经同意，不向任何第三方提供保密信息以及可以接触上述保密信息的手段，包括在公开场合展览，公开对外宣传，作为文章、讯息、参考数据发表。
- (3) 只向项目相关人员为商讨合作项目而有需要知悉保密信息的人士披露保密信息；并保证，上述各相关人员的行为将符合本守则的规定。



(4) 在商讨合作项目的过程中，若需向第三方披露对方的保密信息，应事先取得书面许可，并要求该第三方不得向任何其他人士泄露保密信息。

三、廉洁建设措施

为了进一步规范监理人员的行为，净化工程建设环境，预防和遏制监理工作的腐败现象，保证工程质量，有效地控制工程费用，针对工程监理中存在的问题，我监理部将采取以下保证措施：

1、首先要保证监理人员有较好的素质，为此监理部将选拔品行端正，业务熟悉、工作认真的人员组成监理工作班子，为廉政建设奠定良好的基础。同时在工作中广泛开展廉政告知活动和职业道德教育，随时提醒监理人员规范自己的行为。

2、监理工作初始，监理处将制定各级监理人员廉政建设责任制并与承包单位签订廉政协议书，建立现场监理对专业监理负责，专业监理对驻地监理负责，层层抓落实的责任体系，规范监理程序，严把质量关，明确各级监理人员对工程质量的签认权。

3、公司将按廉政建设奖惩办法，对监理处定期进行考核，经常深入工地从各方面了解监理工作情况，对思想端正、工作认真、表现突出的监理人员，进行表彰，并在培训、职称评定、福利待遇上优先考虑；对违反廉政纪律的监理人员，按奖惩办法进行处罚，严重者进行教育，令其悔改，重者清退出场，情节严重构成犯罪的，移交司法机关处理。不得与承包单位恶意串通，提供虚假签证；不得有向承包单位“吃拿卡要”行为。

4、建立工程监理质量终身责任制，监理处各级人员，要按照各自的职责对其经手的工程质量负终身责任，若发生重大工程质量事故，不管调到哪里工作，担任什么职务，都要追究相应的责任。

5、监理处将在监工地设置举报信箱，自觉接受社会和舆论的监督，完善举报制度。如发现监理腐败问题，如经查实，公司将予以惩处。

我公司所有监理人员将恪守“守法、诚信、公正、科学”的职业道德，严格按照监理合同的要求，监理工程质量、进度和造价，坚持现场旁站的监理制度，发现问题及时按规定纠正，保证监理数据的完整和真实，力争优质、圆满地完成监理任务，将该工程建成一个优质廉政的工程。

四、关于监理人员承诺

1、我公司将选派资质合格、业务能力好、责任心强、经验丰富、年富力强的监理人员组建项目监理机构，以高素质的监理人员来保证工程的高质量。

2、拟派投标项目总监理工程师在项目施工期间承诺不进行更换，除非建设方主动要求。

3、我公司在业主要求的期限内组织投标承诺的人员进场开展监理工作，如确有原因需更换监理人员，我们将事先征得业主同意，并保证替换人员资质不低于被替换人员的资质和合同的要求。

4、我公司已有完善的质量保证体系和奖惩措施，并保证质保体系正常、有效运行，并及时兑现奖惩，利用制度和经济杠杆来约束监理人员加强工程质量的监管，保证工程质量。

5、如因工程需要或业主另有要求需要增加监理人员的，我公司将积极调派符合资质要求的监理人员进场。

6、我们将督促、检查项目监理机构质量教育培训情况、技术交底情况、质量通病防治措施等质量活动开展情况，以提高监理人员的质量意识和业务素质，能在监理工作中发现问题和解决问题，甚至能事先提醒承包人采取措施预防质量问题的发生。

五、关于监理设施承诺

1、我公司将采取新购、调配等多种方式将投标承诺的监理设施（含办公和生活设施、通讯设备、交通工具、试验检测仪器设备等）组织进场，进场的监理设施以保证满足工作需要和招标文件要求为最低标准。

2、根据我公司管理制度，公司将责成项目监理人员妥善使用、管理、保养所有监理设施，以保证在合同期内所有进场设施均处于良好的工作状态。

3、如因工程需要或业主另有要求需要增加部分监理设施的，我公司将积极、按期配备相应符合要求的设施。

4、如部分工程已完工，相应的监理设施可以退场，将书面报告业主，在征得业主同意后组织相应的设施退场。

六、关于工程质量承诺

1、我公司将选派资质合格、业务能力好、责任心强、经验丰富、年富力强的监理人员组建项目监理机构，以高素质的监理人员来保证工程的高质量。

2、我公司已有完善的质量保证体系和奖惩措施，并保证质保体系正常、有效运行，并及时兑现奖惩，利用制度和经济杠杆来约束监理人员加强工程质量的监管，保证工程质量。

3、我们将督促、检查项目监理机构质量教育培训情况、技术交底情况、质量通病防治措施等质量活动开展情况，以提高监理人员的质量意识和业务素质，能在监理工作中发现问题和解决问题，甚至能事先提醒承包人采取措施预防质量问题的发生。

4、我们将采取超前控制（审查开工报告和专项施工方案、检查施工准备工作、抽检原材料质量等）、过程控制（巡视、旁站、专项检查等）、验收控制（质量资料检查、工程实体质



量检测等)等措施来加强质量控制,保证工程质量;同时,通过监理指令、通报批评、返工、暂停施工、暂缓计量等手段来约束承包人保证工程质量。

总之,通过如上措施,我们保证达到如下质量目标:

分项工程一次性验收合格率达到 100%;

交工验收每施工合同段质量评分在 93 分以上,质量达到合格等级;

竣工验收每施工合同段质量评分在 92 分以上,质量达到合格等级;

七、关于工程进度承诺

1、要求承包人根据合同要求提出工程总进度计划、年度和月度施工进度计划及月报,审查并督促其实施。

2、随时检查进度计划的执行情况,并将计划进度与实际进度进行比较,出现偏差时指令承包人采取相应的措施保证计划的实现。

3、每月检查一次承包人的施工投入情况(包括资金、机械设备、材料储备、人工等),并与月计划投入情况进行比较,如因投入不足而影响工程进度,及时指令承包人加大投入,以保证工程进度。

4、提高监理工作效率:及时审签开工报告、及时进行工序验收,以保证工程按期开工,完工后能及时转入下道工序施工;加强过程控制,及时发现和解决问题,不因质量和安全问题影响工程进度。

通过以上措施,我们保证达到如下工期控制目标:确保按期完工,力争提前完工。

八、关于工程投资承诺

认真审查承包人提交的现金流量计划,现场核实工程数量和计量,审查签发支付证书。严格审查计日工、额外工程、设计变更、价格调整,认真仔细地做好施工现场记录,当承包人要求额外补偿或索赔时,做好各种证据及资料的记录、整理,为业主把好费用关。

九、关于合同管理承诺

1、对工程或其任何部分的形式、结构、质量、数量及任何施工工序的变更,严格按照工程承包合同及业主制订的有关管理办法执行,及时对变更工程的单价和数量进行审核、上报。对承包人提出的工期延长或变更设计费用,就其申请的理由和事项,核查全部情况,并根据合同规定程序审定变更设计增加的款项,按合同规定的审批权限,经业主和驻地监理工程师、总监理工程师批准后发出变更通知单。

2、监督承包人进入本工程的主要技术、管理人员的构成、数量与合同所列名单是否相符,对不称职的主要技术、管理人员,及时督促承包人更换,以满足合同要求。



3、监督承包人的工程分包情况，严禁非法分包，对必要的分包及时提出审查意见，报业主和总监办审批后实施。严格审查承包人以劳务形式进行分包。

十、关于安全生产承诺

1、督促承包人建立可靠的安全保证体系，建立横向到边、纵向到底的安全责任制；强化个人、施工班组、项经部的三级安全教育；完善安全生产管理制度、安全技术交底制度；编制安全生产专项施工方案和安全生产事故应急预案，并进行安全演练；督促承包人积极开展“平安工地建设”活动。

2、督促驻地监理机构每月开展一次安全文明施工教育、培训，提高监理人员的安全意识；在每个重要分项工程开工前对全体监理人员进行安全监理技术交底，对工程中可能发生的安全事故及监理方法予以说明，确保不发生任何形式的安全事故。

3、加强安全生产的事前控制，包括：编制安全监理工作计划，审核开工报告及安全生产施工专项方案，监督承包人安全文明施工技术交底，检查、审核承包人安全生产费用的使用情况。

4、加强安全生产的过程控制，建立安全生产台帐和危险源台帐，认真记录安全监理日志；通过巡视、检查等措施及时发现和消除安全隐患；通过监理指令、通报批评、停工整改、处罚等手段来约束承包人保证生产安全。

通过上述措施，保证一般安全事故频率控制在3%以内，事故费率控制在1.5%以内，坚决杜绝重大伤亡事故，无管理不当造成的或安监局认定有责任的重、特大事故。

十一、关于环境保护承诺

在施工中主导推行清洁化生产工艺，规范施工现场，做到文明施工，采取“全过程控制”的主动管理方式，尽量避免破坏自然生态，削减环境污染，补偿自然资源损失，使工程施工给环境造成的影响达到环境损失最小、环境恢复费用最少、生态功能最佳的效果，确保绿色工程的建设实施。

十二、监理工作制度承诺

- 1、设计交底与图纸会审制度。
- 2、施工组织设计（施工方案）审批制度。
- 3、监理日志与监理月报制度。
- 4、隐蔽工程检查验收制度。
- 5、监理例会与请示报告制度。
- 6、监理收文与发文制度。



- 7、合同管理方法。
- 8、信息管理方法。
- 9、监理档案管理制度。
- 10、监理项目管理事故报告制度。
- 11、监理人员职业守则。
- 12、质量控制实施细则。
- 13、监理人员岗位责任制。

十三、与监理工作相关的协调工作承诺

1、积极协调项目监理部内部的关系，明确职责、团结互助、相互配合、分工协作，打造出一个高效、廉洁、团结、进取的监理团队，做好本项目的监理工作。

2、本着严格监理、热情服务的原则协调好与发包人的关系，建立与发包人的沟通机制，加强与发包人现场代表的联系与沟通，在工程管理思想上、处理问题的方式方法上与发包人保持一致。对于存在的问题及时向发包人报告，决不瞒报、漏报，不超越监理权限下任何指令、签署任何文件，使监理的工作能得到业主单位的理解、支持和帮助，为监理工作创造良好的环境，促进监理工作。

3、站在公正的立场上，协调好与承包单位的关系，以一切为工程服务、一切为完成工程的各项目标工作的理念与施工承包单位统一立场，充分发挥施工单位的主观能动性，以法律、法规、规范为依据客观地解决工程实施过程中存在的问题，坚持实事求是妥善处理意见和分歧，创造出一个和谐的施工环境，实现工程建设的各项目标。

4、以科学的态度协调好与勘察设计单位的关系，尊重勘察设计单位的劳动，不随意变更设计，积极配合勘察设计单位在现场的服务工作，对存在的问题和困难，虚心向勘察设计单位请教，为设计和施工架起沟通的桥梁。

5、以高度的社会责任感协调好与政府主管部门的关系。进场后积极和当地建设行政主管部门进行联系和沟通，了解当地对工程监理和工程建设的要求，遵守当地的建设政策及地方标准，使监理工作得到他们的支持和帮助。认真对待建设行政主管部门对工作的检查，积极认真地对检查发现的问题进行整改，虚心接受意见和建议。

6、不泄露与本工程业务活动有关的保密资料。

B. 合理化建议

收到招标文件后，为使本监理大纲更具针对性，措施可行，更好响应工程招标文件要求，